

CARTA DEI SERVIZI





COMUNITÀ A DIMENSIONE FAMILIARE “S. MARIA”

Sommario

<i>Sommario</i>	2
<i>PREMESSA</i>	3
<i>Principi ispiratori</i>	3
<i>Comunità Educativa a dimensione familiare “S. Maria ”</i>	4
<i>La nostra missione</i>	4
<i>Obiettivi e finalità</i>	5
<i>Accoglienza e Inserimento Il Minore</i>	8
<i>PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALE</i>	8
<i>Personale della Comunità</i>	10
<i>Coordinatore</i>	10
<i>Educatore Professionale</i>	11
<i>Operatori</i>	11
<i>Funzioni dell’Equipe educativa</i>	12
<i>Gruppo di Volontari</i>	12
<i>Prestazione e attività della Casa Famiglia</i>	13
<i>Protezione degli incontri</i>	15
<i>La fase delle dimissioni dalla Struttura</i>	15



PREMESSA

La carta dei servizi è un mezzo attraverso il quale l'ente erogatore di un servizio pubblico presenta il servizio offerto descrivendo le modalità di funzionamento, i criteri per l'accesso e i fattori di qualità, al fine di creare le condizioni per una facile valutazione da parte dei cittadini-utenti e dei committenti. La carta dei servizi è un documento dinamico, soggetto a verifiche e integrazioni, utilizzato come strumento di tutela dei clienti stessi e finalizzato a un processo continuo di miglioramento del servizio erogato. Il presente documento, relativo alla Comunità Educativa di tipo familiare “**S. Maria**”, risponde al decreto legge n°163/1995 (adozione di carta dei servizi da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici), alla legge n°328/2000 (Legge quadro sui Servizi Sociali) e all'art. 26 legge regionale n. 11 del 31 ottobre 2007, e fornisce un valido strumento per informare sul servizio offerto e tutelare le posizioni soggettive dei cittadini-utenti.

Principi ispiratori

La presente carta si ispira ai seguenti principi fondamentali, che sono alla base dei servizi offerti dalla nostra Comunità:

- **EQUITÀ:** tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo neutrale nei confronti di tutti gli utenti.
- **UGUAGLIANZA:** a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.
- **CONTINUITÀ:** il servizio viene erogato in modo integro, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.
- **UMANITÀ:** l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed



Comunità educativa a dimensione familiare “S. Maria”

oculato possibile, al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.

- **TUTELA DELLA PRIVACY:** Le informazioni ed i dati di carattere personale degli utenti vengono raccolti e trattati ai sensi del Regolamento UE 2016/679.

Comunità Educativa a dimensione familiare “S. Maria ”

L’immobile che ospita la Comunità fu costruito dopo il terremoto di Casamicciola Terme del 4 marzo 1881 per volontà dell’opera pia Santa Maria della Provvidenza, Ente morale fondato da un comitato di dame napoletane. È riportato nell’archivio dell’UTE di Napoli al foglio 7 n°243 Partita Provvisoria n°865 Titolo: Pio Monte della Misericordia – Corso Luigi Manzi n°73. Sin dalla sua fondazione e perciò da oltre un secolo, la destinazione dell’immobile è stata scuola materna al piano terra e brefotrofio al primo piano e al sottotetto.

L’Istituto S. Maria, sin dalla fondazione che risale al 1830, si è sempre occupato delle attività socio-educative ed assistenziali in favore dei minori, con l'intento di promuovere programmi di formazione, prevenzione, recupero e reinserimento sociale, con risultati apprezzati nella collettività regionale

La Comunità educativa a dimensione familiare “Santa Maria” è sita in Casamicciola Terme al Corso Luigi Manzi n°87.

È gestita da Suor Elisabeth Nona. La Congregazione cui appartiene l’Autore ha la piena disponibilità dell’immobile, in quanto in regime di convenzione con l’Istituto “Pio Monte della Misericordia”.

La nostra missione

La Comunità Educativa “S.Maria”, attraverso un approccio relazionale, si propone di accogliere tutti quei minori per i quali al momento non è possibile l’affido. La Comunità si impegna a rispondere ai bisogni affettivi, cognitivi, di socializzazione e tutela legati al loro processo di sviluppo, mirando



Comunità educativa a dimensione familiare “S. Maria”

simultaneamente al soddisfacimento dei bisogni del singolo bambino e di quelli del gruppo. La Comunità Educativa ha lo scopo di favorire una crescita sana, equilibrata, sostenendo il minore nelle attività del quotidiano, in un ambiente sereno, che possa ricreare quel clima familiare necessario ad uno sviluppo armonico.

La Comunità prende in carico minori dai 4 ai 13 anni, in condizioni di disagio familiare, abitativo e/o socioculturale, per i quali la permanenza nella famiglia di origine è temporaneamente sospesa, accolti sulla base di un provvedimento e/o intervento disposto dall'autorità giudiziaria o dai servizi sociali del comune di residenza del minore.

La capacità ricettiva è di massimo 6 (sei) minori più 1 (uno) di pronto intervento. È possibile inoltre, anche in aggiunta alla ricettività massima autorizzata, ospitare un minore di età inferiore al verificarsi di uno dei seguenti casi:

- a) Accoglienza di fratelli;
- b) Superiore interesse del minore;
- c) Impossibilità, in casi di emergenza, a collocare il minore altrove.

Obiettivi e finalità

La permanenza nella Casa Famiglia ha caratteristiche di temporaneità ed è finalizzata a dare una risposta alle molteplici esigenze del bambino e al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- rientro nella propria famiglia di origine;
- affidamento familiare;
- adozione;
- accompagnamento verso l'autonomia.

La Comunità ha la finalità di supportare il processo evolutivo dei bambini e dei ragazzi accolti, attraverso



Comunità educativa a dimensione familiare “S. Maria”

la costruzione di una base sicura fondata su relazioni affettivamente significative con gli operatori, i quali assolvono una funzione assistenziale ed educativa anche attraverso l'organizzazione della vita quotidiana di tipo familiare.

Affinché la permanenza nella Casa Famiglia possa rappresentare per il Minore una valida opportunità di crescita, deve essere gestita come una fase di un percorso progettuale più articolato e complesso, che coinvolge la rete formale (Servizi Sociali, scolastici e sanitari) e la rete informale (agenzie territoriali sportive, culturali e ludico-ricreative), finalizzato al soddisfacimento dei bisogni dei singoli ospiti, al raggiungimento del benessere psico-fisico del Minore e laddove possibile del nucleo familiare d'appartenenza.

La permanenza quindi deve avere una funzione educativo-assistenziale e non unicamente di tutela e accoglienza. Il percorso diventa uno strumento di supporto emotivo e aiuto concreto nella crescita del Minore e garantisce la costruzione di esperienze positive, anche di vicinanza con la propria famiglia d'origine, laddove questa possibilità sia opportuna e a beneficio del Minore.

La Comunità si pone come obiettivo principale l'aiuto, il sostegno e la cura dei Minori per la realizzazione, nei tempi previsti, dei progetti elaborati in accordo con i Servizi Sociali di riferimento, coerentemente con quanto stabilito nei **Piani Personalizzati Educativo-Assistenziali (PEI)**. L'Equipe si propone di attuare nella vita quotidiana, specifici interventi atti a favorire una sana crescita e a stimolare lo sviluppo di una personalità sufficientemente integrata, armonica e compiuta, rivolgendo, ove necessario e previsto, la propria attenzione sul sostegno al nucleo familiare per il cambiamento e il superamento delle situazioni di difficoltà e disagio. Per quanto riguarda la relazione genitore-figlio, l'equipe si atterrà a quanto predisposto dalle autorità competenti, attenendosi Piano Personalizzato Educativo-Assistenziale (PEI).

Gli obiettivi specifici, che la Casa Famiglia persegue, sono finalizzati al miglioramento della qualità della vita dei Minori accolti e sono:



Comunità educativa a dimensione familiare “S. Maria”

- Garantire la cura, la protezione e la tutela del Minore
- Costruire un clima familiare, accogliente e stimolante capace di sostenere la crescita dei bambini svilupparne le peculiarità, le attitudini, le capacità espressive, affettive, emotive cognitive, sociali e relazionali.
- Creare un ambiente favorevole in grado di facilitare lo sviluppo dell'autostima, della consapevolezza delle proprie abilità, verso la costruzione di un senso di sé adeguato, anche attraverso il rinforzo delle autonomie personali.
- Supportare il Minore negli aspetti legati alla scuola e alla didattica in generale, per garantire al Minore tutto il supporto necessario per un'adeguata frequenza scolastica e un'appropriata integrazione con i coetanei.
- Promuovere attività e iniziative atte all'apprendimento di relazioni adeguate con gli altri ospiti della Casa Famiglia, i compagni di scuola, con gli educatori e gli adulti in genere.
- Offrire una casa “sana” che possa essere vissuta dai Minori come un luogo protettivo e familiare, non giudicante, dove poter costruire relazioni stabili, di fiducia, dare spazio alla propria creatività; costruire legami tra pari, imparare comportamenti rispettosi e responsabili verso sé e gli altri; un luogo dove apprendere le regole del vivere comunitario attraverso la condivisione del quotidiano.
- Costruire un ambiente di vita adeguato ai bisogni della sua età (in termini di possibilità di espressione, affermazione, gioco, alimentazione, ritmo sonno/veglia, regole, istruzione ed educazione).
- Garantire un'alimentazione sana e adeguata all'età del Minore.
- Educare all'ascolto, alla tolleranza, alla legalità, alle emozioni e alla gestione dei conflitti, anche quelli inconsapevoli o repressi, insegnare a riconoscerli accettarli e trasformarli.
- Favorire la vita sociale e l'integrazione nel gruppo dei pari, anche nei contesti esterni alla struttura, e a tal fine saranno supportati nell'iscrizione e inserimento in associazioni sportive, ambientaliste o artistico-culturali.



Comunità educativa a dimensione familiare “S. Maria”

- Garantire visite specialistiche tra le quali visite neuropsichiatriche infantili, visite psicologiche ecc. per consentire terapie con medici specializzati.
- Promuovere la salute psico-fisica ed il benessere generale del bambino, differenziando proposte ed interventi in relazione alle diverse età ed esigenze dei bambini
- Sostenere il Minore affinché potenzi le capacità relazionali e acquisisca competenze sociali e viva relazioni affettive significative.
- Stabilire collaborazioni con i servizi presenti sul territorio (Comuni, Asl, Scuola ecc.) per costruire una rete sociale e assistenziale di supporto al progetto di vita del Minore.
- Monitorare i contatti e gli incontri tra genitori e Minori (Protezione degli incontri) nei casi disposti dal giudice e dai servizi invianti, e redigere una relazione sulla visita tenutasi.

Accoglienza e Inserimento Il Minore

L’inserimento del Minore, accompagnato dall’Assistente Sociale e altre autorità competenti è un momento molto delicato che prevede modalità e tempi diversificati rispetto alle singole esigenze e situazioni. Viene comunque privilegiato l’inserimento graduale per facilitare la conoscenza della casa, dei ritmi, delle abitudini, delle regole, oltre che degli operatori e degli altri Minori. L’equipe, consapevole della delicatezza di questo primo momento, si impegna ad accogliere il Minore in un clima sereno di accettazione ed empatia. Questa fase è caratterizzata da momenti di osservazione finalizzati a un’analisi dei bisogni e delle risorse cognitive, relazionali, emotive del Minore, della situazione familiare e sociale, per definire gli interventi necessari ed elaborare un adeguato Piano Personalizzato Educativo-Assistenziale (PEI).

PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALE



Comunità educativa a dimensione familiare “S. Maria”

Si tratta di uno strumento operativo che si colloca all'interno del più complessivo progetto di intervento, nei confronti del minore e della sua famiglia (progetto quadro) definito dal servizio territoriale titolare.

Il PEI viene elaborato, nella sua forma completa, entro due mesi dall'ingresso del minore in comunità. Viene definito dopo una prima fase focalizzata sulla prima accoglienza, che comporta una attenta osservazione del disagio o disturbo del minore, del suo vissuto, delle sue modalità di relazione e l'acquisizione di tutte le informazioni utili per svolgere il ruolo educativo.

Il PEI viene definito e realizzato dalla comunità, in stretto raccordo con gli operatori dei servizi territoriali, nell'ambito dei tempi di permanenza previsti nel progetto quadro definito dai servizi. Esso descrive le modalità per:

- Aiutare il minore a cogliere il senso della esperienza che sta vivendo all'interno della Comunità, in una prospettiva evolutiva, mirata a rassicurarli una situazione familiare stabile e serena;
- Curare l'integrazione del minore nel nuovo contesto sociale di riferimento aiutandolo a strutturare relazioni positive con gli altri ospiti e con i coetanei, nonché con gli adulti della Comunità;
- Sollecitare l'acquisizione delle autonomie e la cura nella gestione della persona e delle cose;
- Promuovere e sostenere l'autostima;
- Supportare l'integrazione in ambito scolastico, formativo, lavorativo ed extrascolastico (entro un mese dall'ingresso della minore in comunità si richiede l'inserimento scolastico o lavorativo: per esempio borsa-lavoro);
- Concordare con i Servizi Sociali e Sanitari competenti le modalità di rapporto degli ospiti con la propria famiglia assicurando loro adeguato sostegno e tutela;
- Assicurare il sostegno morale ed educativo negli eventuali percorsi giudiziari;



- Definire con i servizi territoriali ed in conformità con quanto eventualmente disposto dal Tribunale per i minorenni, le modalità e i tempi degli incontri e dei contatti con la famiglia di origine;
- Stabilire verifiche con i servizi sociali a cadenza massimo bimestrale.

Personale della Comunità

La Comunità educativa, al fine di garantire un elevato livello educativo e assistenziale, dispone di un'equipe multiprofessionale con esperienza nel settore dell'assistenza ai Minori. Il personale che opera all'interno della Casa Famiglia è composto da:

Coordinatore

È la figura professionale che ha la responsabilità dell'operato di tutta l'equipe educativa e del funzionamento della Casa Famiglia. Progetta, organizza, coordina, gestisce e verifica il lavoro svolto, l'andamento della Struttura, le riunioni d'equipe, il percorso e la documentazione prodotta inerente ogni singolo Minore. Ha responsabilità sia della struttura che del servizio offerto e ha il compito di garantire il funzionamento generale della Casa Famiglia in collaborazione con la Direzione della Cooperativa. È responsabile della programmazione, della organizzazione e della gestione di tutte le attività e prestazioni che si svolgono all'interno della Struttura. È responsabile inoltre: della gestione del personale relativamente all'organizzazione e programmazione dei turni, delle sostituzioni in caso di malattia e ferie, della gestione dell'andamento del gruppo di lavoro attraverso riunioni periodiche d'equipe. Il Responsabile, si occupa della valutazione delle richieste d'inserimento, delle fasi di accoglienza, ammissione e ingresso nella struttura del Minore. Verifica l'andamento dei programmi attuati, in coerenza con quanto previsto dal Progetto Globale e dai Piani Personalizzati Educativo-Assistenziali concordati con i Servizi invianti, e segue tutti i passaggi relativi alle dimissioni dei Minori. In considerazione della



tipologia di ospiti accolti nella Casa Famiglia, garantisce la reperibilità anche nelle ore notturne e nei giorni festivi.

Educatore Professionale

L'Educatore è la figura professionale che sostiene e accompagna i Minori durante l'intero percorso in Casa Famiglia. Condivide con loro la quotidianità, li aiuta a costruire e interiorizzare regole, comportamenti e corrette abitudini legate all'igiene personale, alla cura di indumenti e biancheria, alla pulizia e all'ordine degli spazi personali e comuni e utili a regolarizzare i ritmi dei pasti e del riposo. Li sostiene nell'attività didattica e scolastica favorendo lo sviluppo delle capacità e delle abilità del Minore, l'apprendimento e stimolandone l'autosufficienza. Svolge l'accompagnamento nelle strutture e nelle associazioni territoriali per lo svolgimento di attività ludiche espressive e sportive, mediando le relazioni per il buon inserimento e integrazione. Cura i rapporti di rete con le strutture scolastiche, ricreative e culturali della comunità territoriale. L'Educatore affianca i Minori stimolando l'espressione dei loro bisogni e interessi, favorendo le capacità di cambiamento, intervenendo nella gestione del tempo libero, gestione delle relazioni interpersonali. Ha il compito di osservare e valutare costantemente ciascun bambino, si occupa di monitorare e mediare i rapporti tra pari e di risolverne i conflitti. Collabora con lo Psicologo e l'Assistente Sociale referenti del caso alla stesura del Piano Personalizzato Educativo-Assistenziale di ogni Minore accolto.

Operatori

È la figura professionale che si occupa principalmente della cura e gestione degli ambienti della Comunità educativa, supportando i Minori durante tutte le attività di governo dei loro spazi e delle loro cose



Comunità educativa a dimensione familiare “S. Maria”

(aiutando e insegnando al Minore la cura della propria persona, degli ambienti, propri e altrui, dei giochi, della biancheria e degli indumenti). A seconda delle necessità della struttura sono inseriti nella turnazione giornaliera accanto agli educatori, per la gestione della quotidianità.

Funzioni dell’Equipe educativa

L’equipe educativa nell’espletamento dei suoi compiti si impegna a:

- esaminare le richieste di ammissione di nuovi Minori;
- delineare un programma di intervento e individuare percorsi personalizzati per ogni ospite in accordo con il Servizio Sociale inviante per la corretta attuazione del PEI;
- progettare e verificare gli interventi educativi attraverso le riunioni settimanali;
- programmare periodici incontri con i Servizi coinvolti nella realizzazione del progetto educativo personalizzato;
- individuare per ogni bambino gli obiettivi generali e obiettivi intermedi e valutarne il raggiungimento;
- osservare e cogliere eventuali cambiamenti nei bisogni, negli stati d’animo e nelle richieste nei Minori accolti;
- monitorare i contatti e gli incontri tra genitori e Minori (Protezione degli incontri) nei casi disposti dal giudice e dai servizi invianti e redigere una relazione sulla visita effettuata;
- utilizzare strumenti standardizzati per la valutazione delle abilità personali e sociali dei Minori nel contesto di vita quotidiana al fine di prevenire situazioni di disagio e di individuare situazioni di particolare vulnerabilità;
- partecipare alle sessioni formative e di supervisione.

Gruppo di Volontari



Comunità educativa a dimensione familiare “S. Maria”

- Sono persone di ausilio agli educatori della comunità per attività organizzate per i minori, sia all'interno che all'esterno della struttura.
- Prelevano, previo consenso dei tutori legali, saltuariamente i minori per far trascorrere qualche ora nei propri contesti familiari.
- Organizzano uscite fuoriporta, previo consenso dei tutori legali, singolarmente o anche in gruppo d'estate e d'inverno.

Prestazione e attività della Casa Famiglia

Le attività vengono proposte in spazi attrezzati appositamente per lo svolgimento in sicurezza delle stesse, con tappeti, cuscini, giocattoli, strumenti e libri interattivi. Gli ambienti offrono la possibilità di aree differenziate dedicate al gioco educativo/ didattico. Tutte le attività vengono programmate in coerenza con gli obiettivi del progetto globale e garantiscono:

- accudimento e cura dell'igiene personale e degli ambienti;
- tutela della salute, accompagnamento a visite mediche;
- sostegno all'inserimento scolastico e alla socializzazione e all'integrazione;
- gioco, attività ludiche e didattiche;
- percorsi d'inserimento protetti per rientri nella famiglia di origine o percorsi di accompagnamento in caso di adozione/affidamento del Minore;
- partecipazione a iniziative culturali, artistiche adatte ai Minori. Qualora la struttura si trovi a ospitare anche Minori disabili, vengono garantite prestazioni di carattere socio-sanitario, assimilabili alle prestazioni di assistenza rese a domicilio.



Comunità educativa a dimensione familiare “S. Maria”

La presenza di fasce d'età differenti comporta inevitabilmente adattamenti nell'offerta educativa, didattica ed esperienziale. La flessibilità, le competenze e gli strumenti a disposizione del personale consentono di garantire in ogni caso un ambiente adeguato e stimolante. Gli ospiti della Casa Famiglia vengono inseriti in attività sportive, rispettando le loro naturali inclinazioni e preferenze. Lo sport è un'attività educativa e socializzante, è utile nell'interiorizzazione di regole e modelli di comportamento, aiuta i bambini a socializzare e a rapportarsi positivamente con i coetanei. Inoltre stimola lo sviluppo della competitività costruttiva infondendogli stima e fiducia in se stesso e nelle proprie potenzialità.

Organizzazione giornaliera:

Dalle 07.15 alle 07.45 sveglia, colazione;

Dalle 7.45 alle 8.30 trasporto scolastico;

Dalle 09.00 alle 12.00 attività educative per i minori che restano in struttura;

Dalle 12.30 alle 14.30 pranzo. Il pranzo è differenziato per i bambini presenti in struttura e per quelli che rientrano dalla scuola;

Dalle 15.00 alle 17.30/18.00 attività extra scolastiche (supporto scolastico);

Dalle 17.30/18.00 alle 20.00 attività ludico-sportive;

Dalle 20.00 alle 21.00 cena;

Dalle 21.00 alle 21.30 momento di condivisione in comunità;

Dalle 21.30 alle 22.30 preparazione per la notte.

Gli orari pomeridiani possono essere invertiti per tutti i bambini che svolgono attività sportive o ludico-creative.



Protezione degli incontri

Nei casi disposti dall’Autorità Giudiziaria (Tribunale Ordinario o Tribunale per i Minorenni) si effettua l’accoglienza per gli incontri tra genitori e Minori in carico ai servizi sociali.

Le visite protette avvengono in un “luogo neutro” che si configura come uno spazio facilitante l’incontro tra il Minore e i suoi genitori. Garantire gli Incontri protetti ha la finalità di salvaguardare il diritto di visita e di relazione tra figli e genitori nell’interesse e nella tutela del bambino. Gli incontri protetti possono interessare anche gli stessi Minori accolti in Casa Famiglia e in tale circostanza viene richiesta al personale l’osservazione e il monitoraggio delle interazioni, delle dinamiche, degli atteggiamenti significativi e rilevanti che emergono durante l’incontro protetto. Gli incontri protetti sono funzionali al recupero e alla ricostruzione della relazione tra genitore e figlio e al recupero di un legame e di una dimensione familiare e affettivamente significativa.

La fase delle dimissioni dalla Struttura

Le dimissioni del Minore dalla Casa Famiglia sono valutate e concordate dall’equipe educativa con i Servizi sociali di riferimento; possono avvenire nei seguenti casi:

- rientro del Minore nella sua famiglia d’origine;
- affidamento o adozione del Minore;
- raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- aggravamento del quadro complessivo (psicopatologie o forme di dipendenze patologiche, comportamenti gravemente lesivi o pericolosi per la sua vita o la salute degli altri Minori ospiti) trasferimento ad altre strutture più idonee alle esigenze del Minore.

Le dimissioni vengono concordate con i Servizi, esse prevedono tempistiche diverse secondo ogni caso e vanno programmate e gestite adeguatamente, nel rispetto dei bisogni, della sensibilità e delle capacità di



Comunità educativa a dimensione familiare “S. Maria”

elaborazione del Minore.

La mia vocazione è l'amore

S. Teresa di Lisieux

La Legale rappresentante

La coordinatrice